

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES DE LIVRAISON A DOMICILE THIRIET

- | | |
|--|---|
| 1. Préambule | 7. Prix et modalités de paiement – Frais de livraison |
| 2. Objet | 8. Délai de rétractation |
| 3. Périmètres géographiques des services de livraison à domicile | 9. Réclamations |
| 4. Produits proposés à la vente | 10. Preuve |
| 5. Prise de commande | 11. Loi applicable |
| 6. Modalités de livraison | |

1. Préambule

CGV applicables : Les présentes conditions générales de vente sont applicables uniquement aux achats effectués par des particuliers dans le cadre des services de livraison à domicile THIRIET suivants (à l'exclusion de tout achat en magasin) :

- La **livraison par tournées régulières** sur commandes passées par téléphone ou depuis le site www.thiriet.com, sans minimum d'achat ;
- La **livraison « express Province » sous 48 heures** sur commandes passées par téléphone ou depuis le site www.thiriet.com, pour un minimum d'achat de 25 € hors frais de livraison, actuellement proposée uniquement pour **la Communauté urbaine du Grand Nancy** du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 8 heures à 21 heures (cf. article 3. pour connaître la liste exacte des communes desservies) ;
- La **livraison « express Paris » sous 24 heures**, sur commandes exclusivement passées depuis le site www.thiriet.com, pour un minimum d'achat de 25 € hors frais de livraison, pour Paris et certaines communes de la région parisienne (cf. article 3. pour connaître la liste exacte des communes desservies) du lundi au samedi (sauf jours fériés) de 7 heures à 21 heures (voir détail des horaires à l'article 6.1) ;

THIRIET se réservant la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente, les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de la passation de la commande par le Client.

Acceptation des CGV : Toute prise de commande implique la consultation et l'acceptation préalable pleine et entière par le Client des présentes conditions générales de vente. Sur le site www.thiriet.com, cette acceptation est matérialisée au moment où le Client valide son « panier », par le fait de cocher la mention « j'accepte les conditions générales de vente ».

Usage privé : Le Client déclare que l'acquisition des produits THIRIET est sans rapport direct avec une quelconque activité professionnelle, leur acquisition étant exclusivement destinée à une utilisation personnelle privée et non professionnelle de sa part, toute revente étant interdite. En conséquence, THIRIET se réserve la possibilité de ne pas accepter une commande, notamment si celle-ci est anormale eu égard aux besoins courants d'une famille.

Les Clients qui désireraient acquérir les produits THIRIET pour un usage professionnel sont tenus d'en informer préalablement THIRIET.

2. Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de régir les relations entre le Client passant une commande et les sociétés exploitant les services de livraison à domicile THIRIET (ci-après dénommées THIRIET) dont la liste est annexée aux présentes.

Elles complètent les conditions particulières de vente (notamment dénomination des produits, prix, poids, etc...) figurant sur les supports commerciaux et notamment :

- dans les catalogues périodiques THIRIET ;
- sur les écrans du site Internet www.thiriet.com .

3. Périmètres géographiques des services de livraison à domicile

- La livraison par **tournées régulières** est possible pour des livraisons en France continentale (et sur une partie frontalière de la Belgique), à l'exception toutefois des zones géographiques non encore couvertes par les centres de distribution THIRIET.
- Le service de **livraison « express Province » sous 48 heures** est à ce jour disponible sur les Communes appartenant à la Communauté Urbaine du Grand Nancy : Art-Sur-Meurthe, Dommartemont, Essey-lès-Nancy, Fleville-devant-Nancy, Heillecourt, Houdemont, Jarville-la-Malgrange, Laneuville-Devant-Nancy, Laxou, Ludres, Malzéville, Maxéville, Nancy, Pulnoy, Saint-Max, Saulxures lès Nancy, Seichamps, Tomblaine, Vandœuvre-lès-Nancy, Villers-lès-Nancy.
- Le service de **livraison « express Paris » sous 24 heures** est à ce jour disponible sur les Communes suivantes : Paris, Boulogne-Billancourt, Sèvres, Saint-Cloud, Suresnes, Puteaux, Neuilly-Sur-Seine, Courbevoie et Levallois-Perret.

Pour savoir si une commune est accessible à l'un des services de livraison à domicile, le Client peut :

- à partir du site www.thiriet.com, taper son code postal et sélectionner la ville de son choix sur la page d'accueil
- contacter le Service Consommateurs au numéro 0970 820 821 (numéro non surtaxé) du lundi au vendredi de 8 h 30 à 20 h 00.

4. Produits proposés à la vente

Seuls les produits proposés à la vente à partir du site www.thiriet.com et dans les catalogues périodiques THIRIET peuvent donner lieu à une commande permettant de bénéficier d'un service de livraison à domicile.

Disponibilité des produits : Sur Internet, les produits dont le stock est momentanément indisponible apparaissent en tant que tel sur le site. Pour les commandes par téléphone, ils seront signalés au Client lors de sa prise de commande.

Toutefois, malgré toutes les précautions prises par THIRIET, la disponibilité de tous les produits ne peut être totalement garantie.

Caractéristiques des produits : Avant de passer une commande, le Client peut s'informer sur les caractéristiques essentielles de chaque produit (prix, poids, ingrédients, mode d'emploi, informations nutritionnelles...) :

- depuis le site www.thiriet.com, en cliquant sur la dénomination du produit ou sa photographie ;
- directement par téléphone auprès de son conseiller THIRIET ;
- par téléphone, auprès du Service Consommateurs au numéro 0970 820 821 (numéro non surtaxé) du lundi au vendredi de 8 h 30 à 20 h 00 ;

La liste et les caractéristiques des produits proposés à la vente sont susceptibles d'être modifiées et adaptées à tout moment. Aussi, seules les mentions portées sur les emballages des produits engagent THIRIET. Il appartient donc au Client, en particulier s'il est sujet aux allergies, de se référer, lors de la livraison et avant toute consommation, à la liste des ingrédients figurant sur ces emballages.

Représentation des produits : Les photographies illustrant les produits sur le site www.thiriet.com et sur tout autre support tel que les catalogues périodiques THIRIET, les emballages... reproduisent le plus fidèlement possible la réalité. Toutefois, elles ne constituent qu'une suggestion de présentation et THIRIET ne saurait garantir l'absence totale de disproportion entre le produit présenté et la réalité (notamment, pour Internet, du fait de variations possibles de perception en fonction de l'ordinateur, du navigateur et de l'écran de l'utilisateur). En outre, si des erreurs s'y sont introduites, la responsabilité de THIRIET ne saurait en aucun cas être retenue.

THIRIET décline donc toute responsabilité quant à la présentation des produits sur les photographies diffusées.

5. Prise de commande

La prise de commande peut s'effectuer depuis les canaux suivants :

A. **Par téléphone** auprès d'un conseiller THIRIET, **sauf pour la livraison « express Paris »**, exclusivement accessible depuis Internet ;

B. Depuis le site Internet www.thiriet.com, pour tous les services de livraison à domicile THIRIET.

Pour passer une commande depuis le site Internet www.thiriet.com, le Client :

- saisit son adresse électronique et son mot de passe s'il dispose déjà d'un compte Internet THIRIET sur ledit site,
- ou saisit le code postal et sélectionne la Commune dans laquelle la livraison doit s'effectuer.

Il suffit ensuite au Client de suivre les étapes suivantes :

1. Choix du service de livraison à domicile :

Le Client sélectionne le service de livraison à domicile dont il souhaite bénéficier.

2. Choix d'une date et d'un créneau horaire de livraison en fonction du service choisi :

- Dans le cadre des services de livraison « express Province » et « express Paris », le Client choisit une date de livraison et un créneau horaire de livraison indicatif parmi les propositions affichées et disponibles sur le site.
- Dans le cadre de la livraison par tournées régulières, la date de livraison est celle affichée sur le site ; le Client n'ayant pas d'horaire de livraison régulier pré-enregistré, aura la possibilité de choisir un créneau horaire indicatif ;

3. Constitution du panier :

Minimum d'achat :

- La livraison à domicile par **tournées régulières** est accessible **sans minimum d'achat** ;
- Les livraisons « express Province » et « express Paris » sont accessibles pour toute commande d'un **montant minimum de 25 €, net de toutes remises et hors frais de livraison** ;

Sélection des produits : Le Client sélectionne les produits souhaités. Les produits ajoutés apparaissent dans son « panier » consultable dans le bandeau situé en haut à droite de l'écran.

Avantages commerciaux : Les avantages commerciaux dont le Client peut bénéficier sont pris en compte automatiquement dès lors que le Client s'est identifié sur le site Internet www.thiriet.com et qu'il a fait valoir ses droits, dans la limite des informations qu'il a communiquées à THIRIET.

Si le Client bénéficie d'« Offres privilèges », il lui suffit, pour en bénéficier, de les sélectionner dans la rubrique « Promotions – Offres privilèges » du site.

Certaines offres peuvent toutefois ne pas être prises en compte automatiquement sur le site Internet et ne sont donc pas visibles immédiatement dans le récapitulatif de commande. Elles seront prises en compte après validation de la commande et apparaîtront dans la confirmation de commande adressée au Client par courriel.

Les éventuels bons d'achat seront à présenter seulement lors de la livraison et seront alors déduits du paiement.

Modification/Validation de la commande : Une fois la sélection effectuée, le Client peut modifier ou valider son « panier » en cliquant sur le bouton « modifier ou valider mon panier » dans le « panier » consultable dans le bandeau situé en haut à droite de l'écran.

4. Identification :

Si le Client dispose déjà d'un compte THIRIET sur le site www.thiriet.com, il lui suffit de saisir son adresse électronique et son mot de passe.

A défaut, il doit créer son compte depuis la page « mon compte » du site en :

- Saisissant son adresse électronique et un mot de passe qu'il aura choisi (maximum 15 caractères) ;
En cas d'oubli de son mot de passe, le Client peut, en cliquant sur le lien « mot de passe oublié ? » recevoir automatiquement par courriel un nouveau mot de passe.
- Fournissant divers renseignements indispensables à la gestion de sa commande et son exécution. Le défaut de communication de ces renseignements équivaut à renoncer à la création d'un compte. Le Client s'engage à fournir des informations véritables et sincères, THIRIET ne pouvant être jugé responsable en cas d'informations erronées.

Protection des données personnelles : Il est rappelé que le Client bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour en savoir plus, rendez-vous à la rubrique « Mentions légales ».

5. Choix de l'adresse de livraison :

L'adresse de livraison sélectionnée par défaut par le site correspond à celle que le Client a renseigné dans la rubrique « Mon compte ».

Le Client peut toutefois choisir une adresse de livraison différente qu'il doit renseigner dans le formulaire correspondant, à condition toutefois que celle-ci fasse partie des Communes desservies par le centre de distribution sélectionné.

6. Paiement :

- Dans le cadre des services de livraison « express » :

Le Client est automatiquement dirigé vers le site bancaire sécurisé du CM-CIC pour procéder au paiement de sa commande en toute sécurité.

Le paiement, dont le montant sera confirmé lors de la livraison, ne peut s'effectuer que par cartes bancaires (carte bleue, VISA ou MASTERCARD).

- Dans le cadre du service de livraison par tournées régulières :

Le Client procède au règlement de sa commande à la livraison auprès de son conseiller THIRIET conformément aux dispositions de l'article 7 - « Prix et modalités de paiement - Frais de livraison » des présentes conditions générales de vente.

7. Récapitulatif de commande:

Le site affiche un récapitulatif de la commande du Client qui est parallèlement adressé à ce dernier par courriel à l'adresse électronique qu'il a lui-même communiquée.

8. Confirmation de commande :

Dans les 48 heures de la commande (du lundi au vendredi), le Client recevra un courriel du centre de distribution auquel il est rattaché lui confirmant les termes de sa commande et la date (avec horaire indicatif) de livraison. Seule la date indiquée dans ce mail fera foi.

6. Modalités de livraison

1. Délais de livraison :

- **Dans le cadre de la livraison par tournées régulières**, la date de livraison est celle affichée sur les catalogues périodiques THIRIET ou sur le site Internet ;
- **Dans le cadre de la livraison « express Province »** : THIRIET pourra livrer sous un délai minimum de 48 heures, du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 8 heures à 21 heures, toute commande débutée avant 19 h 30 et validée avant 20 h 00. A défaut, le délai de 48 heures sera majoré de 24 heures.

Le client pourra toutefois choisir parmi les 5 dates de livraison ultérieures qui lui seront proposées (hors jours fériés, samedi et dimanche).

Bien que THIRIET mette tout en œuvre pour respecter les souhaits des jours et horaires de livraison de ses Clients, ces délais de livraison ne sont garantis que dans la limite des créneaux horaires restant disponibles.

Exemples :

Une commande débutée avant 19 h 30 ou validée avant 20 heures le mardi 04/10/2011 pourra être livrée :

- o à partir du jeudi 06/10/2011 et jusqu'au jeudi 13/10/2011 ;

Si cette commande est débutée après 19 h 30 ou validée après 20 heures le mardi 04/10/2011, elle pourra être livrée :

- o à partir du vendredi 07/10/2011 et jusqu'au vendredi 14/10/2011 ;

Une commande débutée avant 19 h 30 ou validée avant 20 heures le vendredi 07/10/2011 pourra être livrée :

- o à partir du mardi 11/10/2011 et jusqu'au mardi 18/10/2011 ;

Si cette commande est débutée après 19 h 30 ou validée après 20 heures le vendredi 07/10/2011, elle pourra être livrée :

- o à partir du mercredi 12/10/2011 et jusqu'au mercredi 19/10/2011 ;

- **Dans le cadre de la livraison « express Paris »** :

THIRIET pourra livrer sous un délai minimum de 24 heures :

- du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 7 heures à 12 h 30 et de 15 h 30 à 21 heures,
- le samedi de 7 h 30 à 13 h 00 et de 15 h 30 à 21 heures,

toute commande débutée avant 19 h 30 et validée avant 20 h 00. A défaut, le délai de 24 heures sera majoré de 24 heures.

Le client pourra toutefois choisir parmi les 5 dates de livraison ultérieures qui lui seront proposées (hors jours fériés et dimanche).

Bien que THIRIET mette tout en œuvre pour respecter les souhaits des jours et horaires de livraison de ses Clients, ces délais de livraison ne sont garantis que dans la limite des créneaux horaires restant disponibles.

Exemples :

Une commande débutée avant 19 h 30 ou validée avant 20 heures le mardi 04/10/2011 pourra être livrée :

- o *à partir du mercredi 05/10/2011 et jusqu'au mardi 11/10/2011 ;*

Si cette commande est débutée après 19 h 30 ou validée après 20 heures le mardi 04/10/2011, elle pourra être livrée :

- o *à partir du jeudi 06/10/2011 et jusqu'au mercredi 12/10/2011 ;*

Une commande débutée avant 19 h 30 ou validée avant 20 heures le vendredi 07/10/2011 pourra être livrée :

- o *à partir du samedi 08/10/2011 et jusqu'au vendredi 14/10/2011 ;*

Si cette commande est débutée après 19 h 30 ou validée après 20 heures le vendredi 07/10/2011, elle pourra être livrée :

- o *à partir du lundi 10/10/2011 et jusqu'au samedi 15/10/2011 ;*

2. Livraison des produits :

Un conseiller THIRIET procédera à la livraison de la commande par véhicule frigorifique, à la date fixée, et remettra au Client la facture correspondant à ses achats.

THIRIET met tout en œuvre pour respecter la plage horaire de livraison choisie par le Client. Toutefois, celle-ci n'est mentionnée qu'à titre indicatif et ne constitue en rien un engagement contractuel de THIRIET.

Les produits sont livrés à l'adresse communiquée par le Client. Aussi, en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées communiquées, THIRIET ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle elle pourrait être de livrer les produits commandés.

Dans l'hypothèse où le Client serait absent lors de la livraison ou refuserait celle-ci, THIRIET se réserve le droit de lui facturer une pénalité dont le montant est fixé à :

- **2,5 € pour la livraison par tournées régulières ;**
- **4 € pour le service de livraison express « Province » ;**
- **5 € pour le service de livraison express « Paris » ;**

Pour les commandes prépayées depuis le site www.thiriet.com, cette somme sera débitée sur le compte bancaire du Client.

Contrôle de conformité : Malgré tout le soin apporté par THIRIET à la préparation des commandes, et étant rappelé que THIRIET ne peut garantir de façon absolue la disponibilité de tous les produits, il appartient au Client de vérifier lors de la livraison de ses produits la conformité de ceux-ci à sa commande (quantité, état des emballages, ...).

Tout produit qui ne serait pas conforme pourra être refusé et le prix correspondant sera déduit du règlement.

3. Respect de la chaîne du froid :

THIRIET garantit le respect de la chaîne du froid jusqu'à la livraison des produits par le Client.

L'attention du Client est attirée sur le fait qu'à compter de la livraison, il lui appartient de veiller aux conditions de conservation des produits.

4. Force majeure :

Les cas de force majeure ou tout autre situation indépendante de la volonté de THIRIET et pouvant notamment résulter d'aléas climatiques, de difficultés informatiques, de difficultés liées à la structure des réseaux de communications électroniques (ADSL...) ou de difficultés techniques sont susceptibles de retarder ou suspendre l'exécution d'une commande sans possibilité d'indemnisation du Client.

7. Prix et modalités de paiement – Frais de livraison

Tarif applicable : Les prix TTC à prendre en compte sont ceux figurant sur :

- le site Internet au jour de la passation de la commande ;
- le catalogue périodique applicable à la période de livraison choisie.

Frais de livraison :

Une participation (TTC) aux frais de livraison sera demandée au Client :

- 2,50 € pour le service de livraison par tournées régulières à partir du centre de distribution d'HEILLECOURT (54180) ;
- 4 € pour le service de livraison « express Province » ;
- 5 € pour le service de livraison « express Paris ».

Ecart de prix : Le prix total TTC facturé au Client pourra être différent du prix figurant sur la confirmation de commande ou communiqué par téléphone en raison :

- d'éventuels produits épuisés,
- et/ou des produits vendus au poids.

Concernant ces produits à poids variable, le Client est informé que le prix du produit est susceptible de varier en fonction du poids réel du produit qui sera remis au Client et selon l'approvisionnement disponible.

Aussi, le prix mentionné sur le récapitulatif de commande ou communiqué par téléphone n'est qu'un prix indicatif calculé sur la base du poids maximum constaté sur ledit produit mais le prix effectivement facturé correspondra au poids réel du produit remis au Client.

Ce prix sera mentionné sur la facture remise au Client lors de la livraison.

Paiement du prix :

- Pour les commandes effectuées par téléphone ou depuis le site Internet www.thiriet.com (hors services de livraison express), le prix des produits livrés est payable comptant à la livraison, sans escompte, en espèces, par carte bancaire ou par chèque auprès du conseiller THIRIET ;
- Pour les commandes des services de livraison express effectuées depuis le site Internet www.thiriet.com, le prix des produits livrés est payable en ligne en toute sécurité via le site bancaire sécurisé du CM-CIC. Le paiement ne peut s'effectuer que par carte bleue, VISA ou MASTERCARD.

Pour pouvoir bénéficier de tout avantage tel que remises, offres privilèges... ainsi que d'éventuels bons d'achat, le Client doit, lors de la livraison, présenter les justificatifs correspondant.

Débit du compte : Pour les commandes prépayées depuis le site Internet www.thiriet.com, le compte bancaire du Client **n'est débité du montant total effectivement dû qu'au jour de la livraison**, déduction faite, le cas échéant, d'éventuels bons d'achat.

En tout état de cause, le Client est informé qu'en cas de litige antérieur non réglé (tel que défaut de paiement de toute somme due à THIRIET au titre d'un achat antérieur, non présence aux livraisons...), THIRIET se réserve le droit de ne pas honorer la commande et/ou de refuser toute nouvelle commande.

8. Délai de rétractation

Par application des dispositions de l'article L 121-20-2 du Code de la Consommation, les produits surgelés, du fait de leur nature, ne pouvant être réexpédiés ou étant susceptibles de se détériorer rapidement, le Client est informé qu'il ne dispose pas du délai légal de rétractation accordé dans le cadre des ventes à distance. Après livraison, les produits ne seront donc ni repris ni échangés.

9. Réclamations

Le Client peut adresser toute réclamation :

- directement auprès de son Conseiller THIRIET ;
- par téléphone au Service Consommateurs au numéro 0970 820 821 (numéro non surtaxé) du lundi au vendredi de 8 h 30 à 20 h 00 ;
- par courriel à l'adresse suivante : info@thiriet.com.

10. Preuve

Pour les commandes passées depuis le site Internet www.thiriet.com, les enregistrements opérés automatiquement par les systèmes informatiques de THIRIET seront considérés comme valant preuve du contenu et de la date de la commande, sauf preuve contraire formelle rapportée par le Client.

11. Loi applicable

Les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français.

Date de mise à jour : 28/09/2011

ANNEXE : LISTE DES SOCIETES EXPLOITANT LES SERVICES DE LIVRAISON A DOMICILE THIRIET

- Société **HEILLECOURT DISTRIBUTION**, SAS au capital de 426 600 €, ayant son siège social à HEILLECOURT (54180) – 1, rue du Coteau – ZAC de Houdemont, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de NANCY sous le numéro 421 179 797
- Société **THIRIET DISTRIBUTION**, SAS au capital de 18 091 380 €, ayant son siège social à ELOYES (88510) Zone Industrielle, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés d'EPINAL sous le numéro 421 110 198
- Société **THIRIET DISTRIBUTION METZ**, SAS au capital de 300 000 €, ayant son siège social à AUGNY (57685) – 1, rue des Trente Jours – Zone Actisud, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de METZ sous le numéro 316 158 013
- Société **THIRIET LIVRAISON EXPRESS PARIS**, SAS au capital de 50 000 €, ayant son siège social à ELOYES (88510) Zone Industrielle, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés d'EPINAL sous le numéro 492 937 685
- Société **AMIENS SURGELES**, SARL au capital de 38 000 €, ayant son siège social à LISIEUX (14100) 16, rue Edouard Branly, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de LISIEUX sous le numéro 421 103 078
- Société **EVREUX SURGELES**, SARL au capital de 187 500 €, ayant son siège social à LISIEUX (14100) 16, rue Edouard Branly, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de LISIEUX sous le numéro 421 103 235
- Société **LE HAVRE SURGELES**, SARL au capital de 320 000 €, ayant son siège social à LISIEUX (14100) 16, rue Edouard Branly, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de LISIEUX sous le numéro 421 103 185
- Société **LISIEUX SURGELES**, SARL au capital de 201 500 €, ayant son siège social à LISIEUX (14100) 16, rue Edouard Branly, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de LISIEUX sous le numéro 421 103 292
- Société **ROUEN DISTRIBUTION SURGELES**, SARL au capital de 120 120 €, ayant son siège social à LE GRAND QUEVILLY (76120) 2, rue Montgolfier, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de ROUEN sous le numéro 349 915 082
- Société **DUMAGEL**, SAS au capital de 80 000 €, ayant son siège social à PERPIGNAN (66000) Route du Perthus – RN 9, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de PERPIGNAN sous le numéro 323 752 311